

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**  
**нормативної навчальної дисципліни**  
**МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО**  
**ГОСПОДАРСТВА**

**підготовки бакалавра**

**спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**

**освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа**

Луцьк – 2020

**Силабус навчальної дисципліни «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

**Укладач:** Терещук Оксана Степанівна, кандидат географічних наук, доцент.

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанного господарства**  
протокол № 1 від 28 серпня 2020 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л.В.

**I. Опис навчальної дисципліни**  
**„Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства”**  
**Денна форма навчання**

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Нормативна
Модулів – 2		Рік підготовки – 3
Змістових модулів – 2		Семестр – 5
ІНДЗ: є		Лекції – 28 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 26 год.
Тижневих годин: аудиторних – 3	Бакалавр	Самостійна робота – 58 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: іспит
Мова навчання		Українська

**II. Інформація про викладача**

**Викладач:** Терещук Оксана Степанівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон 0632286740

Електронна пошта: t.oksana777@eenu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С СЧУ імені Лесі Українки

**Кафедра** – туризму та готельного господарства

**Факультет** – географічний

### III. Опис дисципліни

#### 1. Анотація курсу

Сфера туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Індустрія туризму, заснована на задоволенні комплексу матеріальних, соціальних та духовних потреб особистості, за допомогою сервісної діяльності формує рекреаційне та культуристворююче середовище, забезпечуючи відновлювальні функції людської життєдіяльності. Сьогоднішній етап розвитку управління підприємствами туристичного та готельно-ресторанного господарства неможливий без обізнаності в питаннях менеджменту, без вміння самостійно й оперативно приймати вірні рішення з урахуванням інноваційних процесів та новітніх тенденцій розвитку бізнесу. Сутність та специфіка туристичної та готельно-ресторанної діяльності пов'язана з керівництвом та управлінням людьми, регулюванням їх поведінки.

#### 2. Пререквізити і постреквізити дисципліни

Пререквізити: „Організація готельного господарства”, „Організація ресторанного господарства”, „Управління персоналом”.

Постреквізити: „Маркетинг туризму та готельно-ресторанного господарства”, „Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства”, „Економіка підприємства”.

#### 3. Мета і завдання навчальної дисципліни

*Мета дисципліни* – формування у майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного господарства сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у питаннях теорії менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень.

##### *Завдання курсу:*

- набуття теоретичних знань про методи менеджменту в роботі підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;
- оволодіння сучасним досвідом управління підприємствами туристичного та готельно-ресторанного господарства;
- набуття навичок ефективного управління підприємствами туристичної індустрії для підвищення їх прибутковості;
- засвоєння принципів та підходів до створення сучасних підприємств туристичного готельно-ресторанного бізнесу.

*В результаті вивчення даного курсу студент повинен знати:*

- сутність базових понять і категорій менеджменту та управління;
- історію розвитку менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства;
- принципи та функції менеджменту в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі;
- основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах індустрії туризму та гостинності;
- методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві;
- основи прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- сутність та особливості діяльності підприємств туристичної індустрії, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища;
- форми розвитку готельного та туристичного бізнесу, типи підприємств;
- зміст та характеристику основних типів організаційних структур управління;
- особливості менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;

– основи та особливості управління персоналом.

*вміти:*

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі;
- аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління туристичними та готельно-ресторанними комплексами;
- характеризувати основні сегменти сфери готельно-ресторанних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг підприємствами;
- здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- здатність оцінювати ефективність діяльності підприємства.

#### 4. Результати навчання (компетентності).

До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях:

Протягом вивчення дисципліни «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» у бакалаврів повинні сформуватися такі компетентності:

#### **Загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

#### **Фахові компетентності (ФК)**

ФК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

ФК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;

ФК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

ФК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;

ФК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

ФК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів;

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;

ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

#### **Програмні результати навчання (РН)**

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу;

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави

## 5. Структура навчальної дисципліни

### *Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання*

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
<b>Змістовий модуль І. Теоретичні основи менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства</b>						
<b>Тема 1.</b> Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства	10	2	2	6		2
<b>Тема 2.</b> Визначення організації як соціальної структури	10	2	2	6		3
<b>Тема 3.</b> Моделювання організаційних структур управління	12	2	2	6	2	3
<b>Тема 4.</b> Фактори, принципи й функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки	10	2	2	6		3
<b>Тема 5.</b> Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	10	2	2	6		3
Разом за змістовим модулем 1	52	10	10	30	2	14
<b>Змістовий модуль ІІ. Функції та ефективність менеджменту</b>						
<b>Тема 6.</b> Організація виробництва як функція менеджменту	12	2	2	8		2
<b>Тема 7.</b> Мотивація й	8	2	2	4		3

стимулювання в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі						
<b>Тема 8.</b> Функція контролю у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі	12	4	2	4	2	3
<b>Тема 9.</b> Планування як функція менеджменту	14	4	4	2	4	2
<b>Тема 10.</b> Управлінські рішення у менеджменті підприємств туризму та готельно-ресторанного господарства	8	2	2	4		2
<b>Тема 11.</b> Сучасні технології управління колективом	8	2	2	4		2
<b>Тема 12.</b> Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами туризму та готельно-ресторанного господарства	6	2	2	2		2
Разом за змістовим модулем 2	68	18	16	28	6	16
ІНДЗ						10
Самостійна робота						
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>40</b>

#### 6. Завдання для самостійного опрацювання

№ п/п	Тема	Форма звітності	К-сть год	
			ден.	заоч.
1	Розвиток управлінської науки в Україні. Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні.	Доповідь Конспект	7	12
2	Концепції життєвого циклу організації. Культура організації. Типи організацій в Україні.	Доповідь Конспект	9	11
3	Управлінські процедури: узагальнене визначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанту дій, реалізація рішення, зворотній зв'язок.	Доповідь Конспект	7	11
4	Поняття місії в управлінні та класифікація цілей організації	Доповідь Конспект	7	12
5	Різновиди технологій прийняття рішень. Якість управлінських рішень	Доповідь Конспект	7	11
6	Загальна характеристика моделі сучасного менеджера	Доповідь Конспект	7	11
7	Характеристика та класифікація стилів керівництва Критерії оцінки стилю менеджера	Доповідь Конспект	7	11
8	Сутність результативності та ефективності менеджменту Комплексний підхід до вдосконалення управління організаціями	Доповідь Конспект	7	11

Разом	58	90
-------	----	----

#### IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ; оцінка за виконання самостійної роботи.

Поточний контроль (мах = 40 балів)													Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1										Модуль 2	Модуль 3					
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2								ІНДЗ	МКР 1		МКР 2
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13				
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	10	30	30	100

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

*Академічна доброчесність.* Вимоги до академічної доброчесності визначаються „Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників СНУ ім. Лесі Українки”, що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

*Політика щодо дедлайнів та перескладання.* Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни „Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства” узгоджується з політикою ЗВО.

#### V. Підсумковий контроль

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

*Перелік питань до екзамену*

1. Сутність і властивості організації як об'єкта управління.
2. Організаційно-правові форми підприємств в Україні.
3. Типи і особливості діяльності господарських товариств.



4. Типи об'єднань підприємств та їх характеристика.
5. Системний підхід до управління організацією.
6. Характеристика факторів зовнішнього середовища організації.
7. Внутрішнє середовище організації.
8. Загальна структура організації.
9. Сутність, роль і порядок проектування організаційної структури управління.
10. Елементи проектування організаційної структури управління.
11. Типи і особливості бюрократичних структур управління.
12. Типи і особливості адаптивних структур управління.
13. Сутність, склад і типи виробничої структури організації.
14. Організація управління виробничою інфраструктурою підприємства.
15. Принципи управління організацією.
16. Методи управління організацією.
17. Концепція управління за цілями.
18. Система менеджменту організації.
19. Сутність, роль і особливості стратегічного менеджменту.
20. Зміст процесу стратегічного управління.
21. Типи стратегій розвитку організацій.
22. Сутність, мета і завдання фінансового менеджменту.
23. Функції фінансового менеджменту.
24. Показники фінансового стану організації.
25. Система управління персоналом організації.
26. Формування і розвиток персоналу організації.
27. Оцінювання і атестація персоналу.
28. Сутність, роль і зміст операційного менеджменту.
29. Управління матеріально-технічним постачанням і збутом на підприємстві.
30. Оперативне управління виробництвом.
31. Сутність, роль і завдання інноваційного менеджменту організації.
32. Організація інноваційного процесу на підприємстві.
33. Економічна сутність і класифікація інвестицій.
34. Сутність, завдання і функції інвестиційного менеджменту.
35. Склад і характеристика інвестиційного проекту.
36. Сутність, роль і зміст управління маркетингом в організації.
37. Планування в системі управління маркетингом.
38. Організація маркетингової діяльності на підприємстві.
39. Контроль маркетингової діяльності організації.
40. Планування розвитку діяльності організації.
41. Класифікація цілей в організації. "Дерево" цілей.
42. Зміст і особливості процесу прийняття організаційних рішень.
43. Методи прийняття управлінських рішень.
44. Сутність, роль і види управлінської інформації в організації.
45. Управління інформаційними системами.
46. Мотиваційний менеджмент у системі організації.
47. Методи мотиваційного менеджменту.
48. Управління колективами на різних стадіях розвитку організації.
49. Модель організаційного конфлікту.
50. Процес управління організаційними конфліктами.
51. Сутність, роль та складові організаційної культури.
52. Технологія формування організаційної культури.
53. Модель сучасного менеджера організації.
54. Сутність, роль і складові конкурентоспроможності організації.
55. Управління якістю продукції (послуг).

56. Управління продуктивністю в організації.

57. Управління витратами в організації.

### VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

### VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

#### *Нормативно-правові акти:*

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023- XII зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

2. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 № 698-ХІІ зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12>

3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

#### *Основна*

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.

2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостинниц и ресторанов: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2003. – 368 с.

3. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашова та ін.] за ред. Г.Т. П'ятницької. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008 р. - 374 с.

4. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб.: / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.

5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк.- К.: Центр навч. літератури, 2006.-348 с.

6. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с.

7. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг : Навч. посібник / В.К. Федорченко, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. - 238 с.

#### *Додаткова*

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник. - К.:Знання України, 2002.

2. Гостиничный и туристический бизнес / под ред. А.Чудновского. - М.: Экмос, 2001. - 400 с.

3. Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент: Підруч./ І.А.Ігнат'єва.- К.: Каравела, 2008.- 480 с.
4. Ковальчук Т.І. Менеджмент та маркетинг у громадському харчуванні: Тлумачний термінолог. словник (англійська, російська та українська мови)/Т.І.Ковальчук; МОН України, ПУСК України.- К.: Центр учб. літ-ри., 2008.-208 с.
5. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Навч. посіб./ Г.В.Осовська, О.А.Осовський.- К.: Кондор, 2007.- 676 с.
6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах : підручник / Т.Г. Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
7. Терещук О.С., Аутсорсинг як чинник підвищення інноваційної діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанного господарства / О.С. Терещук, Т.В. Лисюк // науковий журнал «Науковий огляд» – 2016. – №6 (27). – С. 10–20.
8. Терещук О.С. Інноваційна діяльність готельно-ресторанних підприємств в умовах стратегії інноваційного росту / О.С. Терещук, Т.В. Лисюк, І.В. Байцим // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. - №16. – Режим доступу до журналу: <http://global-national.in.ua/issue-16-2017>
9. Терещук О.С. Тренінгові технології у підготовці майбутніх фахівців сфери туризму / О. С. Терещук, Т. В. Лисюк // Гірська школа українських Карпат: науково-методичний журнал. – 2015. – № 1. – С.175-188.
10. Федоренко В.Г. Основи менеджменту: Підруч./ В.Г.Федоренко.- Київ: Алерта, 2007.- 420 с.

*Інформаційні ресурси:*

1. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua/>
2. Топ-менеджмент <http://topmanagement.com.ua/>
3. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Світової Організації торгівлі - <http://www.wto.org>
5. Офіційний статистичний сайт Євросоюзу - <http://www.europa.eu.int/comm/eurostat>
6. Офіційний статистичний сайт Державного агентства по туризму і курортам – <http://www.tourism.gov.ua>